

(様式6)

事業計画書（提案課題）

法人等の名称 東京国際クルーズターミナルグループ

所在地 東京都江東区青海二丁目4番24号 青海フロンティアビル10階

代表者名 東京港埠頭株式会社 代表取締役社長 服部 浩

提案課題 1〔管理運営の基本方針〕 施設の管理運営の基本方針

1 管理運営の基本方針

■ 基本姿勢

○本施設の指定管理者としての一番の使命は、乗船客が安心して旅を楽しめるよう、施設を安全に管理し、次の旅に向け、本船がスケジュールどおりに出港するためのお手伝いをさせていただくことであると、当グループは考えます。

○そのためには、客船に関わる様々な関係者との信頼関係の下、本施設の持つ機能を最大限生かしたオペレーションを実行していくことが何より重要であると考えます。

○同時に、本施設の魅力を向上させるべく、日本らしいホスピタリティ溢れるおもてなしの演出や、乗船客のニーズに的確に応えたサービスの提供も必要不可欠であると考えます。

○当グループは、これまで培ってきた公共施設の豊富な管理実績に基づき、客船の規模やタイプ、乗船客のニーズに対応した管理運営を行い、東京国際クルーズふ頭に対する高い評価を通じた、東京港の更なる発展に寄与してまいります。



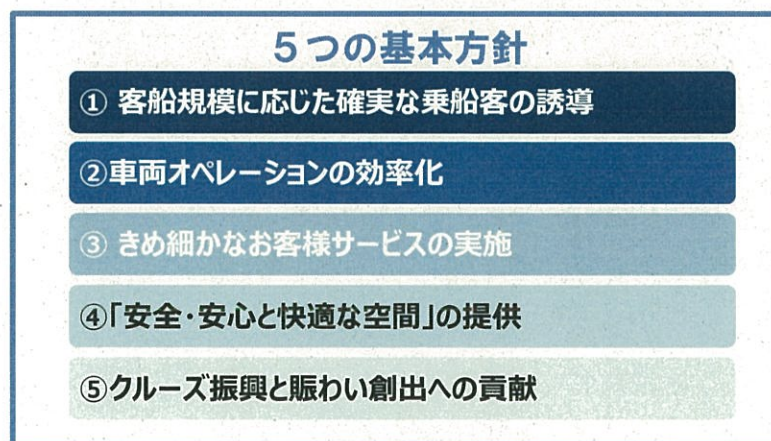
「新しい玄関口」×「新たな価値」を生み出し
「選ばれる国際クルーズターミナル」を目指します

■ 管理運営の基本方針

○当グループは、指定管理者として、クルーズ客船の規模やタイプに応じたオペレーションを確実に実行することを最優先に取り組みます。

○加えて、本施設を訪れる訪日外国人を始めとした乗船客の方々が安全かつ快適に過ごせる空間・環境を提供するとともに、クルーズ振興や臨海副都心地域の活性化にも貢献してまいります。

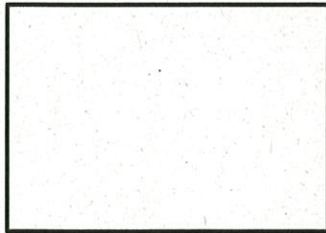
○以上の基本的考え方を踏まえ、以下の5つの方針に基づき、業務を計画的かつ着実に実施します。



東京国際クルーズターミナルの魅力向上と臨海副都心の更なる価値向上へ

提案課題 1〔管理運営の基本方針〕 施設の管理運営の基本方針

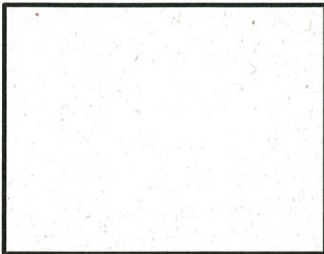
【基本方針1】 客船規模に応じた確実な乗船客の誘導



○本施設では、最大5,000人規模のお客様が客船に乗降することから、お客様の乗下船を的確にサポートしつつ、バスやタクシー等の乗場へスムーズに誘導することが必要になります。

○このため、当グループは、長年にわたる客船ターミナルや空港ターミナルの管理運営業務の中で培ったスキルやノウハウを活かし、客船の規模やタイプに応じたきめ細かな計画づくりと実行力により、安全でスムーズな誘導を実施します。

【基本方針2】 車両オペレーションの効率化



○本施設では、客船の規模や車両数等によっては、ターミナル内だけではなく、隔地駐車場を使ったオペレーションが不可欠です。このため、車両誘導に多くの警備員を配置する必要があります。

○当グループは、船舶代理店や旅行代理店からの事前情報を基に、車両誘導計画を作成し、客船の規模に応じて最も効率的な方法により、オペレーションを行います。

○また、更なる車両誘導の効率化を目指し、確実な車両情報の収集方法や混雑対策について、ソフト・ハード両面から具体策を検討します。

【基本方針3】 きめ細やかなお客様サービスの実施



○代表団体東京港埠頭(株)は、これまでの客船ターミナルの管理運営で培った経験に基づき、施設内の多言語表示や通訳の適切な配置など、訪日外国人を含む全ての旅行者にとって利便性の高いサービスを提供します。

○構成団体日本空港ビルディング(株)は、長年にわたる空港ターミナルの管理運営業務の中で、世界各国の旅客のニーズを踏まえたサービスを提供しています。

○乗下船の待ち時間を快適に過ごすためのサービスや乗船客のニーズに応じた物販等を展開します。

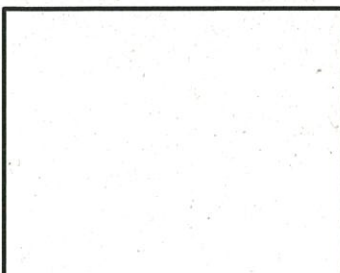
【基本方針4】 「安全・安心と快適な空間」の提供



○当グループは、客船ターミナルや空港ターミナル等の大型施設の管理運営で培ったノウハウやスキルを土台に、安全を確保する警備・設備管理、清潔な清掃を徹底し、乗船客にいつでも安全・快適に施設をご利用いただける空間を提供します。

○なお、構成団体日本空港ビルディング(株)の清掃サービスは、SKYTRAX社の国際空港評価で、世界一を獲得しています。こうした空港レベルの高いクオリティの清掃サービスによる「安全・安心と快適な空間」の提供を目指します。

【基本方針5】 クルーズ振興と賑わい創出への貢献



○代表団体東京港埠頭(株)は、これまで、臨海副都心まちづくり協議会等と連携し、臨海副都心地域の活性化に取り組んできました。

○まちづくり協議会を始めとした地元企業等とは、今後も引き続き、様々な情報を共有することで、都民にクルーズ客船に親しむ機会を提供するだけでなく、乗船客に対しても臨海副都心地域の魅力を積極的に発信していきます。

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 1 施設の提供

(1) 開業準備

本施設は、新たに建設される施設であることに加え、短期間に開業準備を進める必要があることから、まずは、本施設の機能を熟知した上で、安全管理のための動線確認や利用に当たってのルールを速やかに策定し、客船関係者や利用されるお客様に対し周知徹底を図ることが必要となります。

当グループでは、特に以下の点に重点を置き、開業に向けた準備を進めていきます。

令和2年4月



(1) 安全管理マニュアルの作成と実地訓練

○施設平面図などから、危険箇所等を洗い出し、想定される事故の内容や回避する方法について検討します。

○検討結果を基に「安全管理マニュアル」を作成、全スタッフで共有します。

○また、事故や地震、台風など有事に備えた「緊急時アクションマニュアル」を作成し、実地訓練なども行います。

(2) 設備の試運転等

○開業日までに設備を短期間で稼働させるため、設備一覧表に基づき、設備スタッフと利用方法の確認を漏れなく行い、作動テストを実施するとともに、作業マニュアル（保守点検マニュアル、保守点検表）を作成します。

(3) 利用ルールの策定・周知

○迷惑行為、危険行為などの禁止事項、利用料金や利用時間、申請手続の方法など利用ルールを策定し、ホームページ等を活用して広く周知します。

(4) 船舶代理店及び旅行代理店との連携

○船舶代理店や旅行代理店などに対し、必要に応じて施設見学会を行います。また、運営上の問題点を洗い出し、円滑な客船受入れが可能となるよう、体制づくりと環境整備を行います。

(5) 客船寄港時の車両、旅客誘導を想定したシミュレーション

○乗船客を安全に誘導するための配置ポストや人数の再確認、大型バスや乗用車を実際に使用した、大型隔地駐車場を含む車両誘導等のシミュレーションを行い、警備・誘導業務の習熟を図ります。

(6) タクシー協会、バス協会等への情報提供

○開業前にタクシー協会、バス協会等への協力要請を行います。

○また、客船寄港時のターミナルへの入退場の基本的なルールや動線図を作成し、臨海地域の事業者やバス協会など関係者に周知します。

令和2年7月

東京国際クルーズターミナルの開業

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 1 施設の提供

(2) 利用料金

■ 基本的な考え方

- 条例料金を上限に、近隣施設や他港の料金を参考とした、適正な料金を設定します。
- また、特に駐車場料金については、客船寄港日と客船寄港日以外の利用料金を区別するなど、施設の有効活用を図るための柔軟な料金を設定します。

【利用料金表】

| |
|--|
| |
|--|

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 2 組織及び人材

(1) 効果的かつ効率的な組織体制の確保

■ 基本的な考え方

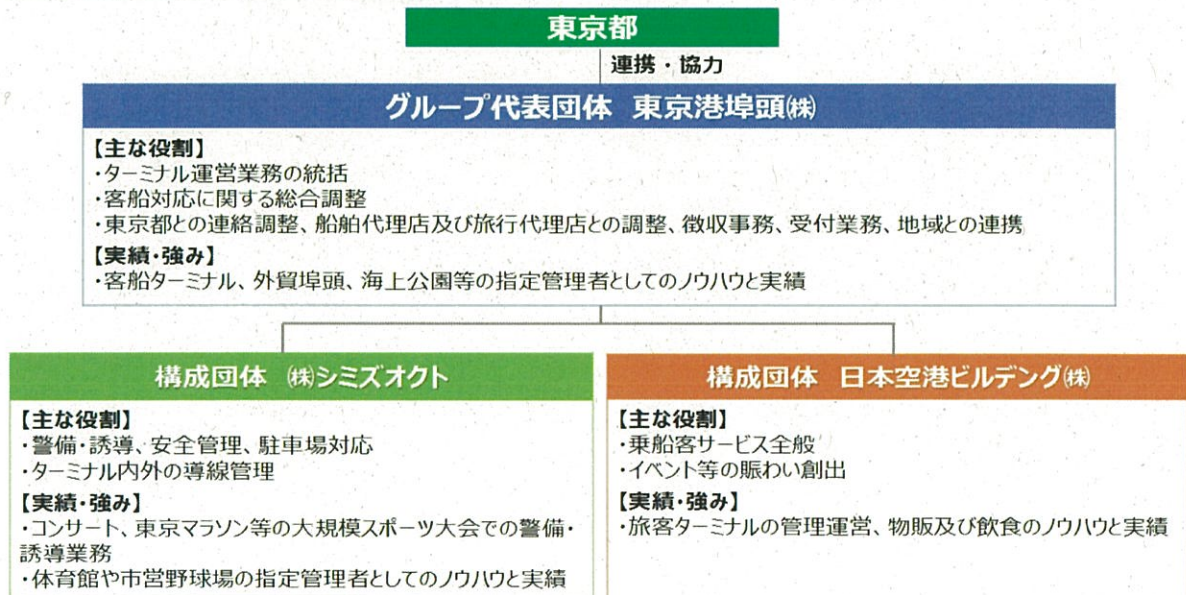
- 本施設は、客船寄港時と客船寄港時以外では施設の利用状況が異なります。
- また、客船の規模やタイプによって、乗船客だけでなく、大型バス、ハイヤー、タクシーも大幅に増減することが想定されます。
- このため、客船寄港時には、利用者の安全確保に加え、周辺に与える交通負荷を最小限に留めるためにも、相当数の警備・誘導員の配置が必要です。
- 当グループでは、利用者の波動性を踏まえ、利用状況に応じたメリハリのある人員配置を行うなど、柔軟な組織体制の下、効果的かつ効率的な運営を行います。

■ コンソーシアムによる組織体制の構築

- 当グループは、港湾施設管理における豊富な経験と実績を有する東京港埠頭(株)、大型施設の警備・誘導に関する高度な技術と専門性を有する(株)シミズオクト、空港ターミナルで培った旅客サービスのノウハウと知見を有する日本空港ビルデング(株)の3社によるコンソーシアムを結成しております。
- 3社によるコンソーシアムにより、各団体の強みを活かしながら、3社による総合力を最大限に発揮する組織体制を構築します。



■ コンソーシアム3社の主な役割



提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 2 組織及び人材

■ 国際都市・東京の玄関口に相応しい人材の育成

- 本施設は、世界各国や日本各地から数多くの観光客が訪れる国際都市・東京の玄関口となる施設です。
- このため、乗船客の安全・安心を確保することはもとより、すべての乗船客に快適に施設を利用いただくため、質の高いサービスを提供していく必要があります。
- 当グループでは、客船ターミナルの運営に必要な知識を身につけるだけでなく、すべての利用者が安全かつ快適に過ごすことのできる施設とするため、様々な研修を通じ、スタッフの資質やスキルの向上に努めます。

【研修プログラム】

| | |
|--------|--|
| 個人情報保護 | <p>全スタッフが、個人情報の重要性を理解し、情報漏えいに対する危機管理の意識を高めるため、個人情報保護及び情報セキュリティポリシー遵守に関する研修を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●個人情報保護に関する研修：1回/年 ●情報セキュリティポリシー遵守に関する研修：1回/年 |
| 接客・接遇 | <p>スタッフの接客・接遇能力の向上のため、接遇研修、クレーム研修を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●接客・接遇研修：1回/年 ●クレーム対応研修：1回/年 |
| 安全管理 | <p>お客様の安全確保と車両の円滑な誘導を行うため、主に臨時警備員を対象に、本施設の概要や特性、業務全般についての事前研修（配置前研修）を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事前研修（配置前研修）：適宜 |
| 危機管理 | <p>事故や地震など災害発生に備え、施設管理者として適切かつ迅速に利用者の安全を確保するため、スタッフの危機管理能力を向上させる訓練を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地震及び津波被害を想定した避難誘導訓練：1回/年 ●各機関との情報伝達訓練：1回/年 |

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 2 組織及び人材

(2) 明確な責任体制の構築

■ 明確な組織体制

- 東京港埠頭(株)に所属する所長を全体統括責任者として、コンソーシアム全体の業務を統括します。
- 各部門ごとに責任者を定め、役割・責任を明確化し、責任と権限が明確な組織体制を構築します。
- なお、客船寄港時には、各団体から業務ごとの責任者を配置し、グループ間での連携を図りつつ、質の高いサービスを提供していきます。

| 主管 | | 責任区分 | 具体的な役割 |
|-----------|--------------|---------------|--|
| 事業管理部門 | 東京港埠頭(株) | 所長 全体統括責任者 | ・指定管理業務、グループ構成団体の全体統括 |
| | | 運営責任者 | ・事業計画の進捗管理、東京都との連絡調整 ・地域連携、設備・環境管理等の施設管理業務の調整 |
| | | 客船責任者 | ・客船業務の統括（船舶代理店等調整） ・客船対応の指揮監督、視察対応、広報業務の統括 |
| 安全管理部門 | (株)シズオクト | 警備保安業務責任者 | ・施設警備、SOLAS警備等保安業務 ・代表団体の東京港埠頭(株)との連絡・相談窓口 |
| | | 客船対応警備・誘導責任者 | ・警備・誘導計画の調整及び作成 ・臨時警備の監督及び指導 |
| 利用者サービス部門 | 日本空港ビルデング(株) | 利用者サービス責任者 | ・利用者サービス全般の責任者 ・代表団体の東京港埠頭(株)との連絡・相談窓口 |
| | | イベント等賑わい創出責任者 | ・イベント等賑わい創出に関する企画及び調整 |

図-業務別責任体制表

■ グループ間・関係者との情報共有

- 当グループでは、月1回の定例会議により、施設運営に関する課題の共有と対策の検討を行います。
- さらに、客船寄港前に客船対応ミーティングを行い、船舶代理店や旅行代理店からの情報や意見・要望をヒアリングするほか、広範な情報収集・共有に努めます。
- また、設備や清掃等の協力企業と適宜打合せを行うことで、課題や要望について情報を共有します。

■ 年間実施計画の着実な実施

- 各種取組は、年間実施計画（Plan）に基づき実施（Do）し、月1回の会議等において進捗管理（Check）を行い、必要に応じて改善策（Action）を講じることで、着実な実施を図ります。

■ 東京都との窓口の一本化

- 東京都との連絡調整は、東京港埠頭(株)に窓口を一本化し、迅速かつ確実な情報連絡体制を構築します。

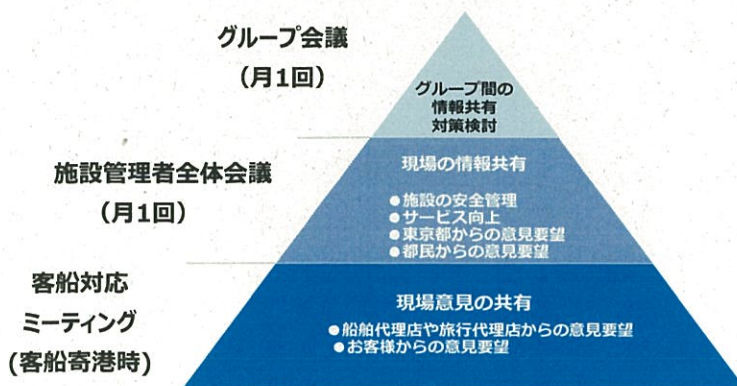


図-情報共有及び方針決定

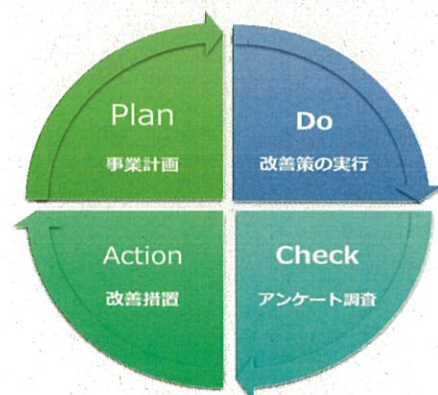


図-PDCAサイクル概念図

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 2 組織及び人材

(3) 適切な勤務体制

■ 施設利用の波動性に対応した勤務体制

○開館時間中は、当グループの人員に加え、警備・設備・清掃の各スタッフ（委託）が常駐することで、質の高いサービス水準を維持します。

○また、客船寄港時には、更なる安全と安心を確保するために、乗船客数や車両台数等に基づき、臨時警備員を配置するなど、適切かつ柔軟に人員を配置します。

○一方、客船寄港時以外は、利用者数が大幅に減少することが予想されるため、運営に必要な最低限の人員を配置するなど、メリハリのある勤務体制を構築します。

【客船寄港時の勤務体制】

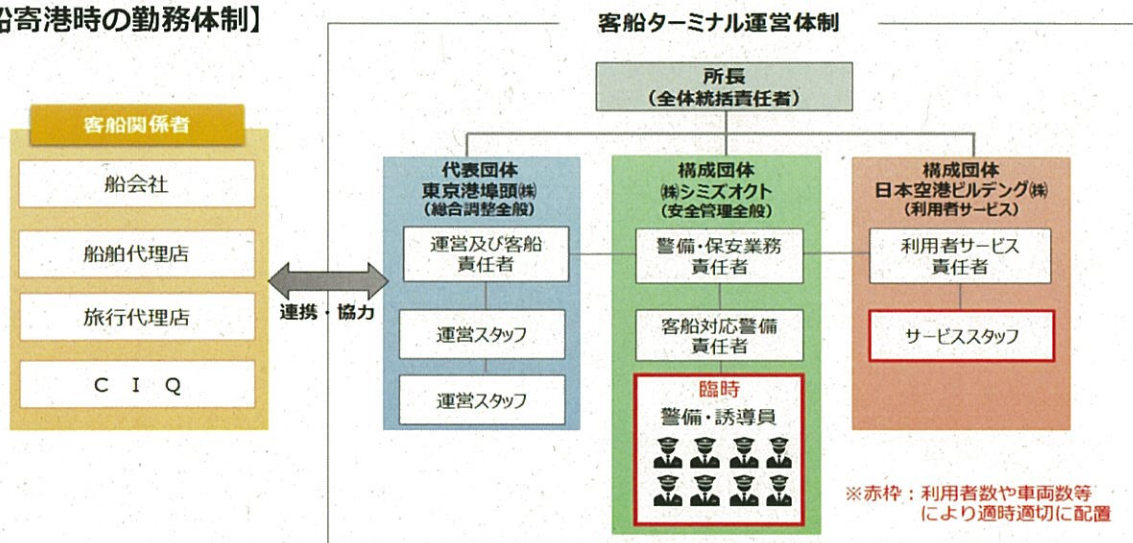


図-運営体制図（客船寄港時）

- ・ 東京港埠頭株式会社は、客船関係者との調整やフロア対応、緊急事態に対応が可能な体制とします。
- ・ 株式会社シミズオクトは、臨時警備員を配置し、乗船客及び車両を安全かつ円滑に誘導する体制とします。
- ・ 日本空港ビルディング株式会社は、乗船客サービスを的確に実施する体制とします。

【客船寄港時以外の勤務体制】

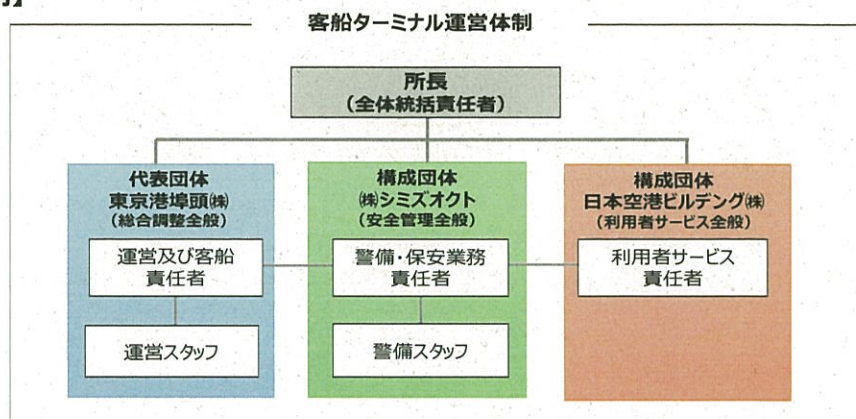


図-運営体制図（客船寄港時以外）

- ・ 客船寄港時とのメリハリをつけ、施設の運営に必要な最低限の人員配置とします。

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 3 施設の魅力向上

(1) 客船寄港時の魅力向上策

■ 客船寄港時における施設の魅力向上と賑わい創出

クルーズ客船利用者、特に訪日外国人に対し、ニーズに応じた物販店舗を展開していくことや、「日本や東京ならではの」の演出・体験・情報発信を通じて、利便性はもちろんのこと、賑わいと魅力溢れるターミナルシーンを創造します。

取組1 ニーズに対応した物販展開

○本施設の周辺にも展開している大手家電量販店を2階フロアに展開し、待ち時間を快適に過ごしていただくための機能を提供し、本施設に賑わいを創出します。

○当グループでは、訪日外国人にも人気が高い「Made in Japan」の電化製品・日用品・ギフト菓子などの販売を検討します。年々変化する訪日外国人のニーズ変化に対して、柔軟に対応します。

○訪日外国人から人気の高い、都内の空港型市中免税店舗（Duty Free Shop）と連携し、商品引渡サービスの展開を検討します。都内の店舗で購入した商品を本施設内でお引渡することで、利便性向上を図るとともに、都内観光を推進します。



写真-店舗展開イメージ

取組2 「日本・東京ならではの」魅力あるおもてなしの演出

○東京港に面した景観や開放的なターミナル空間を活かし、寄港時に“日本ならではの”を感じていただけるよう、本施設内で季節に合わせた四季折々の植栽を設置します。

○茶道や華道などによる日本文化体験を通じて、Japan Valueの向上に努めます。

（春：桜／夏：向日葵／秋：紅葉／冬：梅 など）

○AIや先端技術を活用した先進性・未来性がある“東京ならではの”のおもてなしによる、訪日外国人のお出迎えを検討します。



写真-施設内植栽イメージ

取組3 東京観光の推進や臨海地域全体の活性化

○東京臨海副都心まちづくり協議会等との連携により、臨海地域の商業施設や海上公園等への回遊性を高める取組として臨海地域のMAPやイベント情報の発信を行います。

○また、その他にも周辺交通機関等との連携を検討し、地域全体の活性化を図ります。



写真-ロボットイメージ

取組4 フライ & クルーズの検討

○空港ターミナルの運営を担っている日本空港ビルディング(株)の強みを活かし、キャリア等の大きな荷物の移動について、利用客の負担を軽減すべく、本施設⇄空港間の荷物搬送サービスを検討し、「手ぶら」による利用客のスムーズな移動の実現を目指すことで、都内観光を促進します。

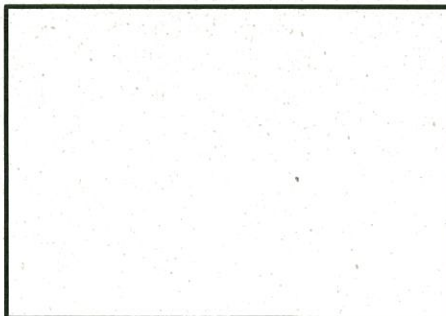


写真-MAPを手にお台場を観光する旅行者

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 3 施設の魅力向上

(2) 客船寄港時以外の魅力向上策

■ 本施設を活用した魅力向上策と賑わいの創出

- 本施設は、利便性の高い交通アクセスや臨海地域という集客優位性の高い立地環境、東京港や臨海地域の景観、開放感ある広々とした空間を有しています。
- 当グループ3社のこれまでの実績、経験を活用し、幅広い広報・PR活動を通じて、臨海副都心に相応しい施設を構築します。
- また、長年にわたり、東京臨海副都心まちづくり協議会等と地域の活性化に取り組んできた実績に基づき、より一層強固な関係としていきます。

取組 1 周辺地域と連携した集客イベントの実施

- 周辺の臨海地域では、年間を通じて様々な集客イベントが実施されており、同イベントとの連動やサテライト会場としての活用など、地域と連動したイベントの開催を検討します。
(例：フリーマーケット会場など)
- 伝統工芸品の展示会や地方物産展等、雨天時も影響なく利用できるメリットを活かしたイベントを誘致します。
(例：東京都：東京都伝統工芸品ショールーム、新潟県：錦鯉の展示スペース、日本酒鑑評会など)

取組 2 マルチスペースとしての活用例

- 本施設の立地や機能、特性を活かし、マルチスペースとしての有効な活用策を検討します。
- 東京臨海副都心まちづくり協議会等と広く連携し、誘致活動を展開します。

(1) 研修・講習会の場

- ・東京にありながら、都会の喧騒を離れた落ち着いた環境を活かし、研修や講習会の場として活用

(2) エンターテインメントの発信の場

- ・広いフロアを活かし、演劇・音楽・ダンスなどの稽古やイベントの会場として活用

(3) 先端技術等の実験の場

- ・天井が高く段差がないオープンスペースを活かし、先端技術者や開発メーカーの実験の場として活用

(4) プレス発表会の場

- ・東京の臨海地域という立地特性を活かし、都内の大手メディア事業者などをターゲットとして、プレス発表会の場として活用

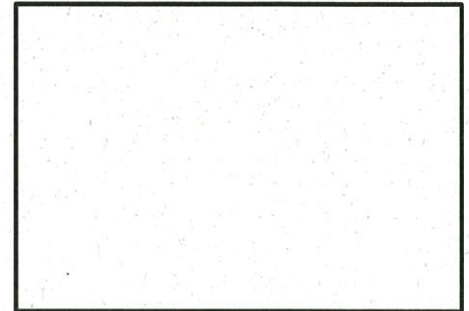


写真-実演体験イベントイメージ

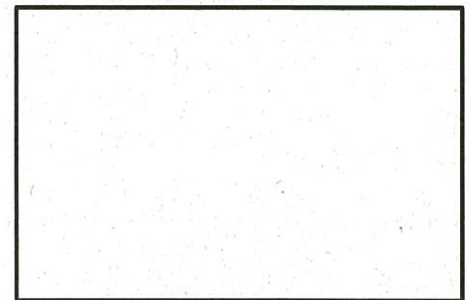


写真-まつりイベントイメージ



写真-先端技術機器の実験イメージ



写真-プレス発表会イメージ

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 4 その他

(1) 危機管理及び災害対応

■ 基本的考え方

- 危機管理では、災害を予測した準備と災害発生時の被害を最小限とする対応が最も重要です。
- 特に本施設は、気象・海象の影響に加え、重要国際埠頭に位置しているため、当グループでは、災害やテロなどあらゆるリスクを想定し、定期的な訓練等を通じた災害対応力の強化に取り組みます。

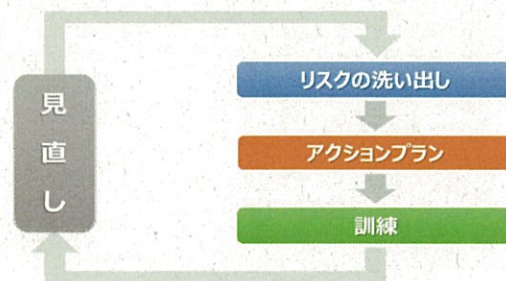


図-危機管理プロセス（概念図）

■ 危機管理対応への基盤づくり

(1) 災害を予測した準備

- 東京港埠頭(株)は、客船ターミナルにおいて、東京都が定める「東京都地域防災計画」や関係条例等に基づき、「危機管理計画書」や「緊急時アクションマニュアル」を策定しています。
- これらのマニュアルをベースに、本施設において想定されるリスクを洗い出し、本施設の特性に沿った「緊急時アクションマニュアル」を速やかに策定します。
- また、各スタッフが各自の役割を把握し、訓練を重ねることで、災害発生時の利用者の安全確保に万全を期します。

(2) 関係機関と連携した輸送ルートの確保

- 本施設は、災害時の「海上緊急輸送基地」としての役割が求められています。
- 災害発生時には、緊急輸送ルートの確保に向け、東京都を始めとした関係機関等との連絡調整を図り、迅速な対応に努めます。

■ リスクを軽減し、被害を最小限とする取組

(1) 災害等に備えた保険への加入

- 不測の事態に備え、「施設賠償保険」「動産総合保険」に加入します。
- また、小型隔地駐車場の駐車場精算機も同様に保険対象施設とします。

(2) AED及び災害備品等の配備

- 災害発生時の備えとして、AED及び食料、水、災害用トイレ等の災害備品を配備します。

(3) 情報連絡手段の確保

- 災害時の通信手段の多様化を目的として、携帯型デジタル簡易無線機を設置し、緊急時は東京港埠頭(株)の本社との連絡体制を確保します。
- あわせて、東京港埠頭(株)の本社緊急時内線電話により東京都との連絡体制も確保します。

(4) 研修及び訓練による災害対応力の強化

- 小さな事故や有事の際の対応に必要となる上級救命技能認定を全スタッフが取得します。
- また、大規模地震を想定した避難訓練を実施し「情報伝達」、「救護・避難誘導」、「消防設備等の使用方法」、「応急措置対応」の習熟に努めます。

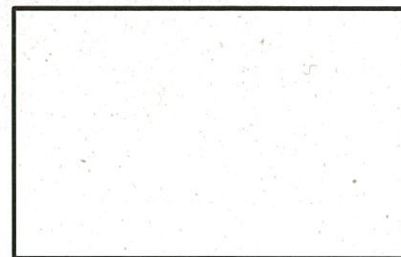


写真-スタッフ全員による訓練

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 4 その他

(1) 危機管理及び災害対応

■ 事故、急病人が発生した場合の対応

(1) 日常的な事故

○乗船客など利用者が施設内で負傷、急病にかかった場合には、上級救命技能認定の資格を有する社員が応急対応を行います。

○また、必要に応じ消防・警察に救急要請するほか、速やかに東京都などに報告します。

【日常的な事故の場合】



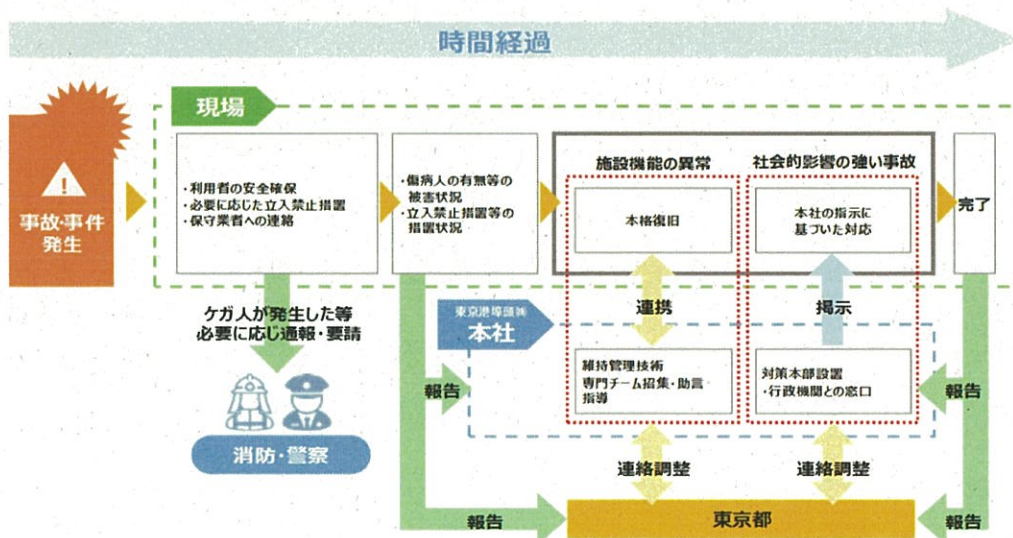
(2) 施設に影響をもたらす事件・事故

○台風、大雨、大雪、落雷等による施設破損等の被害が発生した場合、まずは傷病人の確認を優先し、その後、施設の被害状況を速やかに把握し、立入禁止措置や応急措置を行います。

○また、施設の開館の有無、施設の復旧の目途について、東京都、関係機関に随時報告します。

○大規模破壊等の被害が発生した場合、東京港埠頭株の本社に対策本部を設置し、本格復旧に向けた専門の見地からの検討を行うとともに、マスコミや行政機関等との窓口を一元化します。

【施設機能に影響をもたらす事故など】



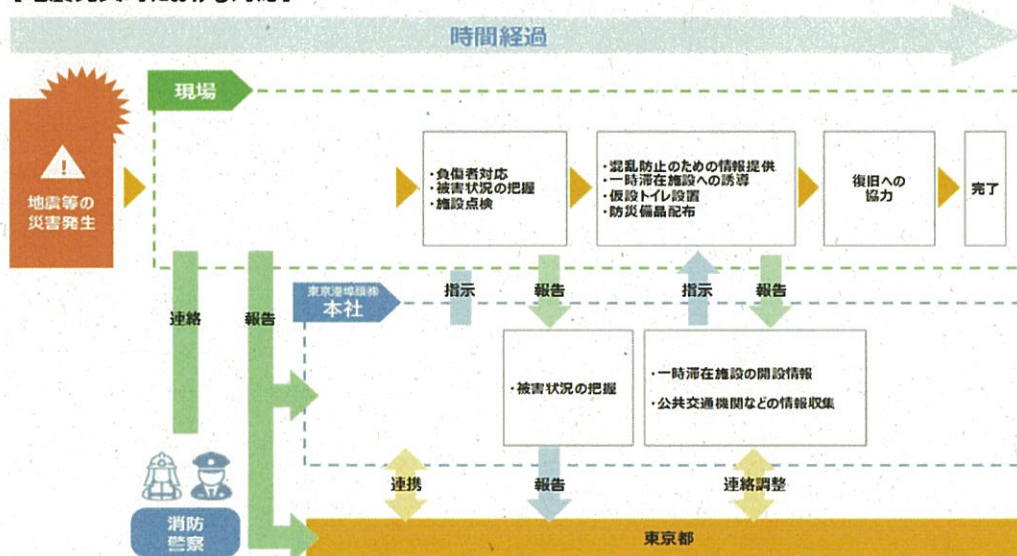
提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 4 その他

(1) 危機管理及び災害対応

■ 地震発生時の対応

- 客船寄港時は、船舶代理店など客船関係者と協働し、乗船客の安全確保（本船への帰船や当施設2階等への避難など）に最善を尽くします。
- 臨海副都心地区は、地区内残留地区であり、地震発生時は来訪者に対し、臨海副都心地区にある本施設に当面は留まることを呼びかけます。一方、津波注意報・警報が発令された場合は、陸側の安全な場所へ避難誘導します。
- 次に、都バスやゆりかもめ・りんかい線・道路交通インフラなどの運行情報の提供を行います。
- また、都内の交通インフラや水上バスの運行情報を踏まえ、必要に応じて、水上輸送基地として運用されるお台場・青海・有明の各船着場への誘導を支援します。
- さらに、帰宅困難者が発生した場合には、臨海副都心の一時避難施設への案内誘導を行います。

【地震発災時における対応】



■ 想定されるその他の危機と対応

○想定されるその他の危機と対応について東京都と協議の上、安全基準を定めるとともに、以下の表のとおり具体策を講じていきます。

【強風、大雨、台風等による気象被害】

| 想定危機 | 直前対策 | 被害発生時の対応 |
|-------|---|---|
| 基本 | <ul style="list-style-type: none"> ○出勤スタッフによる体制構築と役割分担 ○施設及び周辺地域、交通手段の状況確認 ○巡回、点検、事前措置 | <p><発生時></p> <ul style="list-style-type: none"> ○出勤スタッフによる体制構築と役割分担 ○巡回及び応急措置 <p><復旧時></p> <ul style="list-style-type: none"> ○被害状況の確認・とりまとめ、緊急連絡体制による報告・連絡・相談 |
| 客船寄港時 | <ul style="list-style-type: none"> ○東京都及び客船関係者との情報共有 ○岸壁・ターミナル等の施設点検 ○東京都との協議による利用者受入れの可否の決定及び体制構築 | <ul style="list-style-type: none"> ○早期復旧箇所の確定 |
| 一般開放時 | <ul style="list-style-type: none"> ○危険と判断した場合には、来訪者の避難誘導並びに連絡橋及び公園側入口の閉鎖（東京都と協議） ○施設使用者の避難誘導 ○ツイッターやHP、ゆりかもめ駅等に対する閉館等の周知 | <p><復旧後></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ハザードマップの更新及び事前措置等を含めた対応強化のためのスタッフ間での情報共有 |

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 4 その他

(1) 危機管理及び災害対応

■ 個人情報の適切な管理

(1) 基本的考え方

- 本施設の指定管理者が取り扱う個人情報は、主に施設利用者の情報であることが想定されます。
- これらの個人情報を正確かつ安全に取り扱うことが、お客様に本施設を安心して利用していただくために重要であることを認識しております。
- グループ各社で収集した個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及びその他の個人情報の取扱いに関する法令などを遵守し、各社の個人情報の保護に関する規程に基づき、適切な管理を行います。
- また、個人情報の利用は、利用目的の範囲内でのみ取り扱い、目的外での利用は行わず、個人情報を安全に管理し、情報漏洩、滅失または毀損などのないよう予防に努めます。
- お預かりした個人情報を適切に取り扱うために、スタッフの教育、監督、並びに内部監査の実施等を通じて、情報管理の継続的な改善、向上に努めます。

(2) 個人情報保護のための対策

| 対策 | 項目 | 内容 |
|-------|-----------------|--|
| 組織的対策 | 個人情報保護体制の整備 | 東京港埠頭(株)の個人情報保護規程に基づき、個人情報保護体制を整備します。 |
| 人的対策 | 個人情報保護に関する研修 | 個人情報の重要性などを理解した上で、個人情報を適切に取り扱えるようスタッフの意識向上を図ります。 |
| 物理的対策 | 事務所への立入り制限 | 関係者以外の立入りを制限し、個人情報等の漏洩、滅失または毀損を防ぎます。 |
| | 個人情報の保管 | 個人情報が記載された書類は、鍵のかかるデスクや棚等で保管します。 |
| | 個人情報の破棄 | 個人情報を破棄する場合、シュレッダーや電子記憶媒体の破棄などを徹底します。 |
| 技術的対策 | パソコンのセキュリティロック | パソコンについては、ID及びパスワードによるセキュリティ対策を実施します。 |
| | メール送信セキュリティシステム | メール送信セキュリティシステムにより、メールの誤送信を防止します。 |

(3) 個人情報漏洩時の対応

- 万一、個人情報の漏洩が発生した場合は、速やかに情報の内容と影響範囲を把握し、東京都へ報告します。
- また、東京港埠頭(株)が主体となり、情報漏洩等に至った経緯を調査し、お客様への対応も含め、再発防止策や必要な措置を検討し、速やかに実施します。

提案課題 2〔施設の運営全般に関する業務〕 4 その他

(2) 要望対応及び苦情処理

■ 基本的考え方

- 本施設への要望・苦情は、質の高いサービスを提供していく上での重要なヒントであると考えます。
- このため、お客様や船舶代理店等の客船関係者の声（要望・苦情）を収集し、業務に反映していく仕組みを構築します。
- また、東京都の代行者として、常に公正・公平な立場で対応できるよう「要望・苦情対応マニュアル」に基づき、全スタッフが誠意をもって、迅速に行動します。

■ 要望・苦情等の把握

- お客様や客船関係者の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を行います。
 - ① 施設内の直接対応や受付窓口及びご意見箱の設置：通年実施
 - ② ホームページ上でのメール、電話、FAX、書簡での受付：通年実施

■ 要望・苦情等への迅速な対応と業務改善

- 窓口等でいただいた要望・苦情に関しては「要望・苦情対応マニュアル」を基に迅速に対応します。速やかに解決することが難しい案件も、お客様へのアプローチは即日行うことを基本とします。
- お客様や客船関係者から受けた要望・苦情は「即時に対応する案件」「東京都と協議して対応する案件」に分類して対応します。
- 「即時に対応するもの」については、原則、即日対応した後、速やかに東京都へ報告します。
- 「東京都と協議して対応するもの」については、対応策や今後の方針について東京都に協議した後、お客様や客船関係者へ回答します。なお、ここまでの対応で得られた個人情報は厳重に管理します。
- 要望・苦情の処理状況を時系列でデータベース化し、以後の運営業務に役立てます。
- 要望・苦情の対応結果は、再発防止策を検討して、より質の高いサービスを提供していくため、様々な業務の改善に反映させます。



図-要望・苦情による業務改善フロー

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 1 関係者との調整

■ 基本的考え方

○乗船客やクルーの皆様の満足度を向上させるためには、客船側の要望やニーズを十分に把握することが重要だと考えます。

○このため、当グループは、客船側の要望を直接受け取る船舶代理店や旅行代理店との関係を強固なものとするこことで、お客様の満足度の最大化を目指します。

■ 関係者との調整（事前情報収集）

○当グループは客船が寄港するまでの間に、船舶代理店や旅行代理店等関係者と、客船受入会議等で緊密に打合せを行います。

○特に寄港する客船のタイプ（寄港型・発着型）、ツアーの情報、車両台数等を詳細に確認し、万全な客船受入体制を構築します。

○また、客船側からの想定外の要望等に対しても、船舶代理店や旅行代理店等と調整を図りながら、客船側の意向に最大限応えるように努めます。

○客船に関わる全ての関係者が各々の役割を果たせるように、船舶代理店や旅行代理店を通じて円滑な調整を図ります。

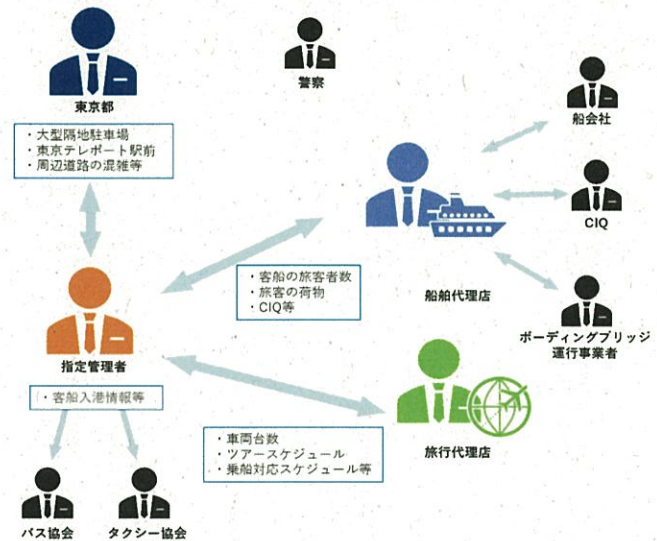


図-関係者調整イメージ

■ 客船寄港時の情報共有の徹底

○乗下船時における乗船客の安全確保と円滑な誘導のため、寄港当日までに、右下図のような「動線・誘導員配置図」を作成します。

○さらに、当グループにおいて「動線・誘導員配置図」を含む客船受入計画としてとりまとめ、全ての関係者に対し、事前配付することで、客船関係者との情報共有を徹底します。

○また、ターミナル内駐車場と隔地駐車場との車両誘導について、船舶代理店や旅行代理店と緊密に連携し、乗下船客にとってストレスの少ない、円滑な誘導を行います。

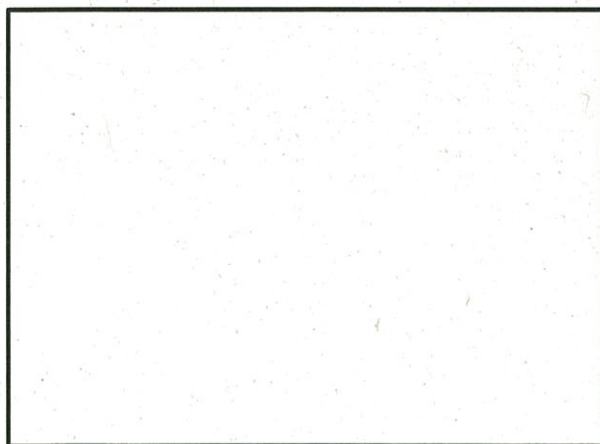


写真-案内標示による誘導

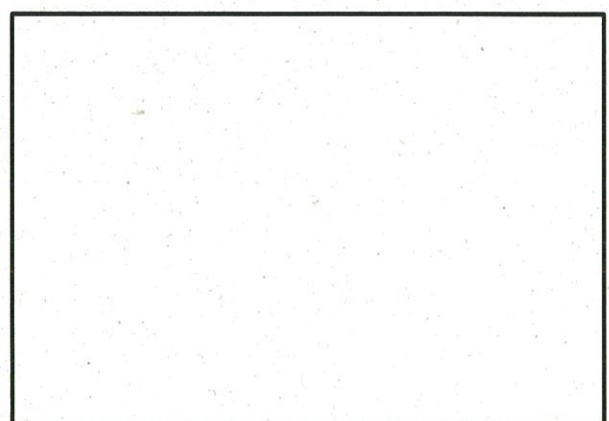


図-動線及び誘導員配置図（イメージ）

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕2 乗客誘導方法

■ 乗船客を安全に誘導するための体制構築

○本施設においては、多数の乗下船客が集中した際、様々な事故やトラブルが発生することも想定されます。

○こうした混雑時の事故やトラブルを未然に防ぐため、当グループでは、警備統括責任者又はターミナル隊長に、警備業法に定められた国家資格である「雑踏警備業務検定」の有資格者を配置し、客船の着岸から出港まで、乗下船客の安全かつ円滑な誘導を実施します。

■ 下船荷物の円滑な運搬

○本施設では、客船からの下船荷物は、ターミナルビルふ頭側に設置されたベルトコンベアーにより、ターミナル2階に搬送されます。

○下船客による迅速かつ円滑な荷物の受取りが可能となるよう、乗下船客の動線やC I Q等に支障のない範囲で、2階フロアにおいて荷物の受取場所の面積等を十分に確保します。

○また、当日は、下船荷物の配置及び引渡しを円滑に行われるよう、案内板など必要な備品の貸出しを行います。

○ベルトコンベアーの故障に備え、業務用エレベーターとカートを利用した運搬方法についても、事前に船舶代理店と情報共有を図ります。

■ CIQから車両までの円滑な誘導

(1) ターミナル内の円滑な誘導

○ターミナルの1階エリアには待合所がないため、1階における混雑は、お客様に対し大きなストレスを与えるだけでなく、円滑な車両誘導にも支障を来します。

○こうした影響を回避するため、関係者と役割を共有しながら、以下の対応を図ります。

- ・エレベーター及びエスカレーターへの一斉集中による混雑を回避する動線づくりを実施。
- ・原則、荷物の多いお客様はエレベーター、荷物が少ないお客様はエスカレーターに誘導。
- ・ランドオペレーターが行う各乗車場所への案内業務を必要に応じサポート。

(2) 車両誘導との連携方法

① 大型バス

○旅行代理店から収集した大型バス（オフィシャルバス）の配車スケジュールを基に、駐車場所や運行方法について調整の上、車両動線図を作成します。

○なお、当日は、岸壁駐車場及びターミナル内駐車場にオフィシャルバスを優先的に誘導し、旅行代理店と調整しながら、大型隔地駐車場から車両を誘導します。

○旅行代理店手配以外の大型バス（アンオフィシャルバス）については、基本的にはオフィシャルバスがターミナルからほぼ退場した段階で、大型隔地駐車場からターミナル内駐車場に誘導します。

② ハイヤー

○ハイヤーの運転手と下船客がスムーズに合流できるよう、2階CIQ出口付近に「ミートポイント」を設置します。

③ シャトルバス

○シャトルバスをスケジュールどおりに運行するため、ターミナル警備隊長と東京レポート駅前の警備隊長とで、運行状況を常に共有します。

○また、運行が大幅に遅れる場合には、館内放送により、運行状況をお知らせします。

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕2 乗客誘導方法

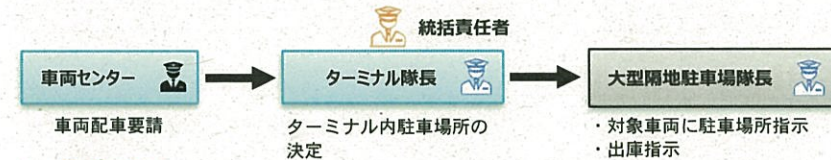
①超大型船、大型船【発着】下船

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、重要国際埠頭施設（SOLAS）警備員のほかに、お客様を安全且つスムーズに誘導します
- ターミナルには、構内・館内の統括を行う隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。

3 車両誘導との連携方法

- 超大型船、大型船の下船の場合は、多くの大型バスが集中することが予想されるため、大型隔地駐車場を開放し、ターミナル内に入りきらないバスを待機させ、それぞれのツアー団体が揃った段階で、バスをターミナルまで誘導します。
- バスを順次、円滑にターミナルに入場させるため、アンオフィシャルバス向けに、「車両センター(仮称)」を設置します。
- スタッフから各ガイドに対し、ガイドが乗客を集めた段階で、車両センターにバスの配車依頼をしていただくよう事前にご案内します。
- 各ガイドから配車依頼を受けたスタッフは、ターミナル隊長にバスの誘導を要請し、指定された駐車場所をガイドにご案内します。



4 誘導方法

- スタッフは、船舶代理店や旅行代理店と調整し、適宜、スタッフの配置変更を行うほか、車両誘導方法の調整等を行います。
- 1階には、車両駐車エリアが分かりやすいよう案内表示を行い、旅行代理店と連携し、下船客を車両へと誘導します。

- 荷物を持った3,000～5,000人規模の下船客を安全・円滑に誘導するため、安全に誘導します。

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、SOLAS警備員のほか、
、お客様を安全且つスムーズに誘導します。
- ターミナルには、構内・館内を統括する隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。

3 車両誘導との連携方法

- 超大型船、大型船の乗船時は、車両が一定時間に集中することから、ターミナル玄関前、バス駐車場、乗用車駐車場だけでなく、タクシー乗場も降車場所として活用します。
- ターミナル内の駐車場が車両で一杯になった場合は、連絡橋側帯に一時待機させ、
が空き状況に応じ、順次ターミナル内に誘導します。
- 特に車両が集中する時間帯には、下船対応が終わった
など柔軟に対応し、入退場の回転率向上に努めます。

4 誘導方法

- スタッフはスムーズなチェックインに向け、船舶代理店、旅行代理店へのサポートを行います。

- 安全確保のため、
けを行います。

声掛

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 2 乗客誘導方法

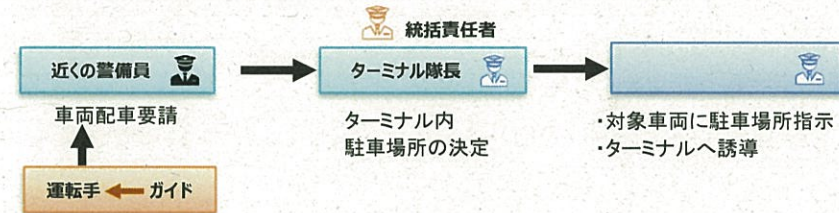
③中小型船【発着】下船

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、SOLAS警備員のほか、
、お客様を安全且つスムーズに誘導します。
- ターミナルには、構内・館内を統括する隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。

3 車両誘導との連携方法

- オフィシャルバスは、ターミナルバス駐車場及び岸壁駐車場に駐車し、駐車場に入りきらないバスについては連絡橋側帯を活用します。
- アンオフィシャルバスのガイドが乗客を集めた段階で、運転手に連絡し、運転手から付近の警備員に伝え、ターミナル隊長の指示によりターミナルにバスを誘導します。



4 誘導方法

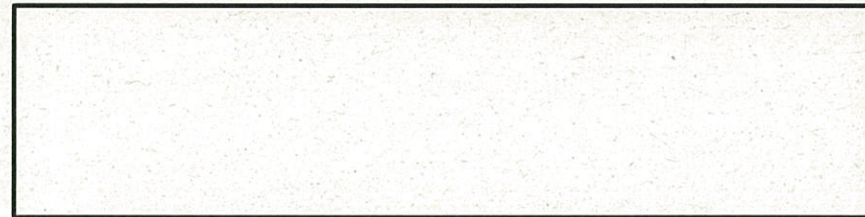
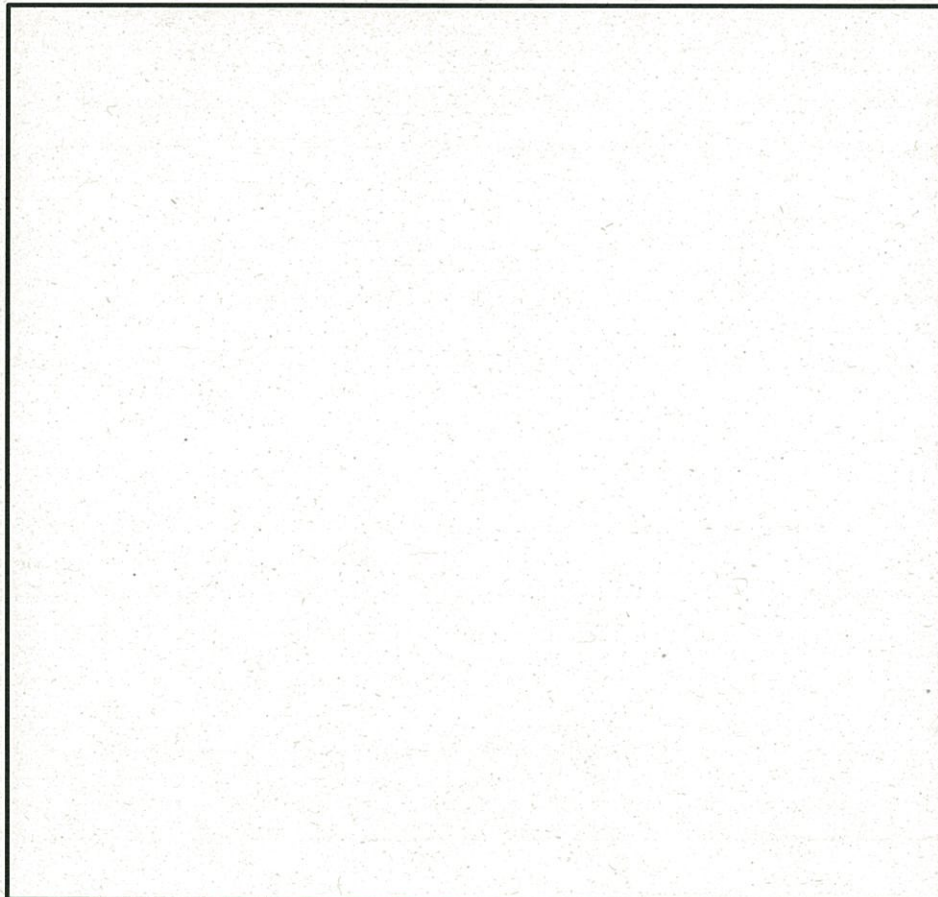
- スタッフは、船舶代理店や旅行代理店と調整し、適宜、スタッフの配置変更を行うほか、車両誘導方法の調整等を行います。
- 1階には、車両駐車エリアが分かりやすいよう案内表示を行い、旅行代理店と連携し、下船客を車両へと誘導します。

○また、安全に誘導するために

誘導

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、SOLAS警備員のほか、
、お客様を安全且つスムーズに誘導します。
- ターミナルには、構内・館内を統括する隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。



3 車両誘導との連携方法

- 車両が一定時間に集中することから、ターミナル玄関前、バス駐車場、乗用車駐車場だけでなく、タクシー乗場も降車場所として活用します。
- ターミナル内の駐車場が車両で一杯になった場合は、連絡橋側帯に一時待機させ、
が空き状況に応じ、順次ターミナル内に誘導します。
- 特に車両が集中する時間帯には、
など柔軟に対応し、入退場の回転率向上に努めます。

4 誘導方法

- スタッフはスムーズなチェックインに向け、船舶代理店、旅行代理店へのサポートを行います。
- ターミナル隊長は、
館内の警備員に適切な誘導指示を行います。
- 安全確保のため、
声掛けを行います。

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕2 乗客誘導方法

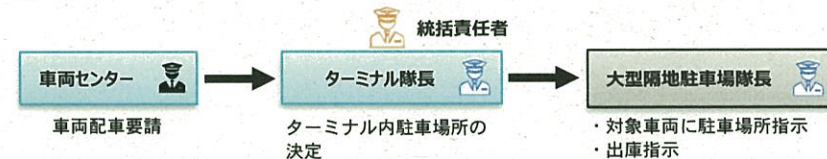
⑤超大型船、大型船【寄港】下船

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、SOLAS警備員のほか、
、お客様を安全且つスムーズに誘導します。
- ターミナルには、構内・館内を統括する隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。

3 車両誘導との連携方法

- 超大型船、大型船の下船の場合は、多くの大型バスが集中することが予想されるため、大型隔地駐車場を開放し、ターミナル内に入りきらないバスを待機させ、それぞれのツアー団体が揃った段階で、バスをターミナルまで誘導します。
- バスを順次、円滑にターミナルに入場させるため、アンオフィシャルバス向けに、
に「車両センター(仮称)」を設置します。
- スタッフから各ガイドに対し、ガイドが乗客を集めた段階で、車両センターにバスの配車依頼をしていただくよう事前にご案内します。
- 各ガイドから配車依頼を受けたスタッフは、ターミナル隊長にバスの誘導を要請し、指定された駐車場所をガイドにご案内します。



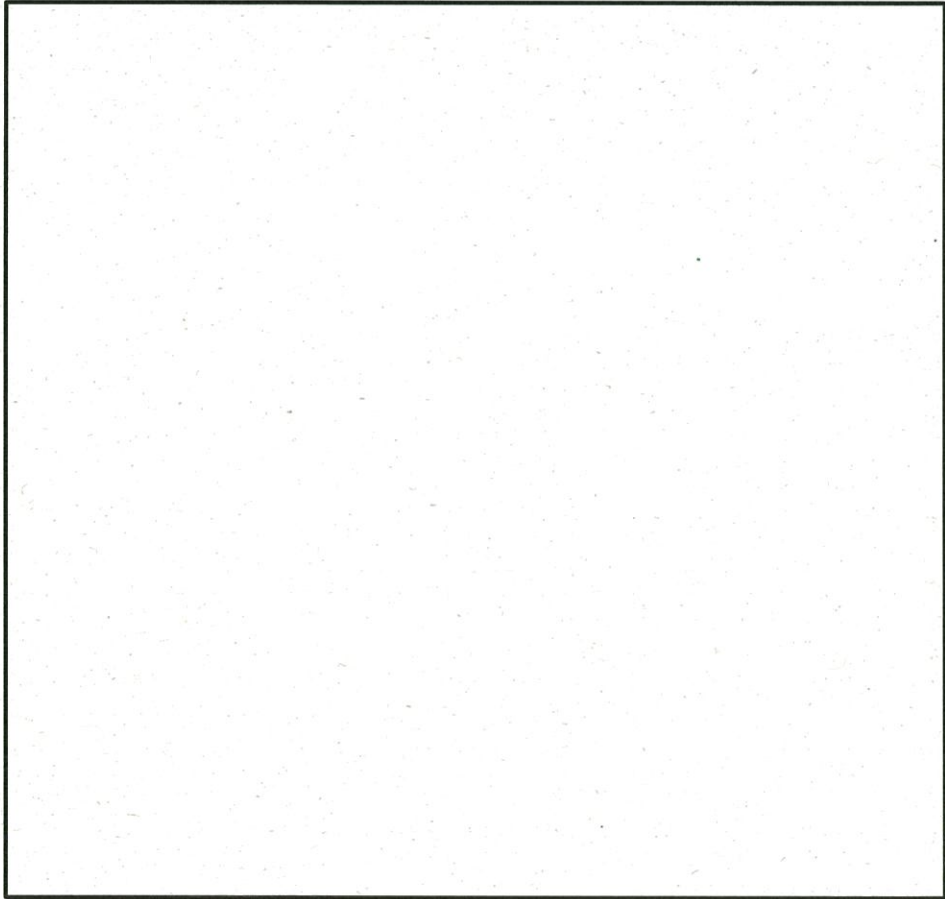
4 誘導方法

- スタッフは、船舶代理店や旅行代理店と調整し、適宜、スタッフの配置変更を行うほか、車両誘導方法の調整等を行います。
- 1階には、車両駐車エリアが分かりやすいよう案内表示を行い、旅行代理店と連携し、下船客を車両へと誘導します。

- 荷物を持った3,000~5,000人規模の下船客を安全・円滑に誘導するため、
安全に誘導します。

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、SOLAS警備員のほか、お客様を安全且つスムーズに誘導します。
- ターミナルには、構内・館内を統括する隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。



3 車両誘導との連携方法

- 超大型船、大型船の乗船時は、車両が一定時間に集中することから、ターミナル玄関前、バス駐車場、乗用車駐車場だけでなく、タクシー乗場も降車場所として活用します。
- ターミナル内の駐車場が車両で一杯になった場合は、連絡橋側帯に一時待機させ、
が空き状況に応じ、順次ターミナル内に誘導します。
- 特に車両が集中する時間帯には、
など柔軟に対応し、入退場の回転率向上に努めます。

4 誘導方法

- スタッフはスムーズなチェックインに向け、船舶代理店、旅行代理店へのサポートを行います。

- 安全確保のため、
声掛けを行います。

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 2 乗客誘導方法

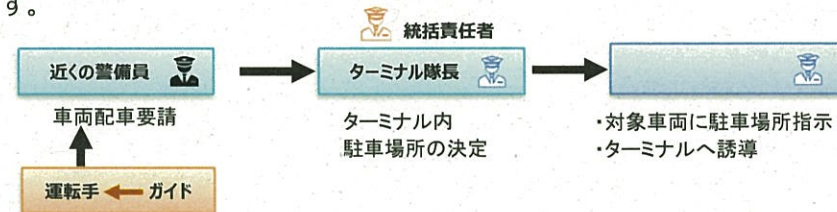
⑦中小型船【寄港】下船

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、SOLAS警備員のほか、
、お客様を安全且つスムーズに誘導します。
- ターミナルには、構内・館内を統括する隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。

3 車両誘導との連携方法

- 中型船の場合は、送迎車が多いことが予想されますが、大型、小型隔地は開放せず、連絡橋側帯を車両待機場所として使用しながら、ターミナル内駐車場に誘導します。
- オフィシャルバスは、ターミナル内駐車場及び岸壁駐車場を使用し、駐車場に入りきらない大型バスは連絡橋側帯を活用します。
- ガイドが乗客を集めた段階で、運転手に連絡し、運転手から付近の警備員に伝え、ターミナル隊長の指示によりターミナルにバスを誘導します。

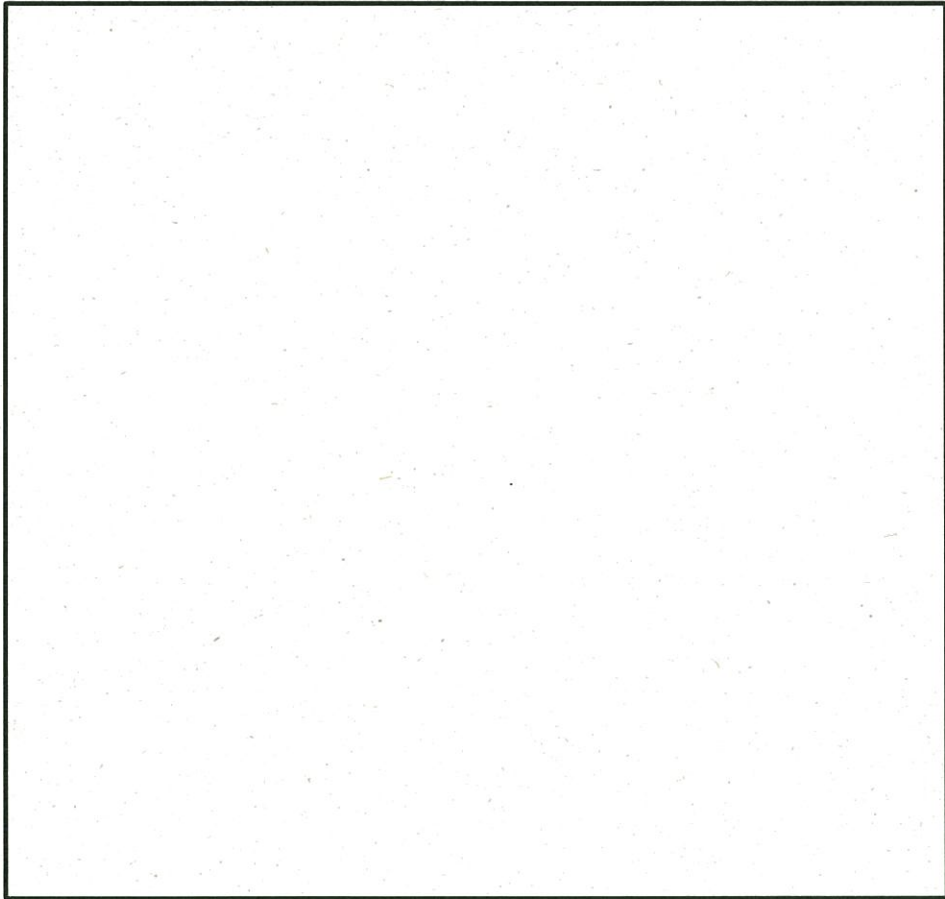


4 誘導方法

- スタッフは、船舶代理店や旅行代理店と調整し、適宜、スタッフの配置変更を行うほか、車両誘導方法の調整等を行います。
- 1階には、車両駐車エリアが分かりやすいよう案内表示を行い、旅行代理店と連携し、下船客を車両へと誘導します。

1 警備員配置の考え方

- 警備員は、SOLAS警備員のほか、
、お客様を安全且つスムーズに誘導します。
- ターミナルには、構内・館内を統括する隊長を配置し、SOLAS警備員の隊長には、施設を熟知する常駐警備員を配置します。また、混雑時や緊急時には、配置計画を変更し、警備員を効果的且つ効率的に配置します。



3 車両誘導との連携方法

- 車両が一定時間に集中することから、ターミナル玄関前、バス駐車場、乗用車駐車場だけでなく、タクシー乗場も降車場所として活用します。
- ターミナル内の駐車場が車両で一杯になった場合は、連絡橋側帯に一時待機させ、
が空き状況に応じ、順次ターミナル内に誘導します。
- 特に車両が集中する時間帯には、
など柔軟に対応し、入退場の回転率向上に努めます。

4 誘導方法

- スタッフはスムーズなチェックインに向け、船舶代理店、旅行代理店へのサポートを行います。

- 安全確保のため、
を行います。

声掛け

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法

■ 基本的考え方

- ターミナル内及び大型・小型隔地駐車場において車両誘導が必要な箇所、お客様の誘導が必要な箇所、歩行者と車両が交差するなど安全確保が必要な箇所に警備員を配置します。
- また、各エリアに警備隊長を配置することで指示命令系統を明確化し、各エリアの情報を集約することで統制のとれた円滑なオペレーションを実施します。
- 限られたターミナル内駐車場を効率的に運用するため、乗船客数や車両台数に応じて、大型隔地駐車場を大型バスの一次待機場、小型隔地駐車場をハイヤーなどの一次待機場として活用します。
- また、岸壁駐車場や連絡橋側帯を臨時の待機場所とするなど、施設を最大限有効に活用します。

■ 車両誘導計画

- オフィシャルバスは、ターミナル内駐車場に優先的に駐車させ、旅行代理店と調整しながら、車両を誘導します。
- シャトルバスは、基本的にはオフィシャルバスがほぼ退場した後、「車両センター（仮称）」の配車指示に基づき、大型隔地駐車場からターミナル内駐車場に順次誘導します。
- 船舶代理店の乗船・下船計画や旅行代理店等からの車両種別、車両台数の情報を基に、車両誘導計画（警備員配置、車両別の駐車エリア等）を作成し計画的な車両誘導を行うとともに、当日は、ターミナル隊長が状況に応じて臨機応変に対応します

■ 大型・小型隔地駐車場との連携

- 大型・小型の隔地駐車場を使用する場合は、乗下船客の集合状況やターミナル内駐車場の空き状況に応じて隔地駐車場からターミナル内駐車場に車両を呼び込む「ショットガン方式」により運用します。
- 大型バスについては、お客様をツアーごとに集合させてから、大型隔地駐車場からターミナル内駐車場に車両を呼び込む運用手法として「車両センター（仮称）」をターミナル内に設置します。
- ハイヤーが一定の時間に集中した場合には、がドライバーに小型隔地
駐車場での一次待機を指示し、ターミナル内駐車場の空き状況により呼び込みます。
- ターミナル内駐車場に円滑に入場させ、周辺道路へ車両を流入させないため、駐車場料金は大型隔地駐車場での徴収を検討します。
- この場合、大型・小型隔地駐車場の精算終了時に警備員がターミナル入場許可書を車両に渡し、車両のダッシュボードに掲示させ、ターミナル連絡橋入口の警備員が確認した車両のみ入場させます。

■ シャトルバス運行のサポート

- 東京都が用意するシャトルバスの運行については、東京都の運行計画に基づき、ターミナルと東京テレポート駅前の情報共有を密にして、安全かつ円滑に誘導します。
- なお、道路事情等による配車時間の遅延等については、お客様に速やかにご案内します。

■ 道路混雑時の車両誘導調整

- 客船寄港時には、「東京港ポータルサイト」上のWEBカメラで、周辺道路の混雑状況を監視します
- また、周辺道路が混雑している場合、各エリアの警備隊長の指示により、隔地駐車場からの出庫台数を調整します。

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法 ①超大型船、大型船【発着】下船

1 警備員配置の考え方

- ・超大型船と大型船の下船の場合、大量の大型バス、ハイヤーが一定の時間に集中するため、大型及び小型隔地駐車場を開放します。
- ・ターミナル内では、必要に応じて岸壁を乗車場、連絡橋の側帯を車両の臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合は、東京テレポート駅前に警備員を適切に配置します。
- ・大型隔地駐車場が隣接する臨港道路は、交通誘導警備業務検定配置路線であることから出入口には検定保持者を配置し、安全に出庫させます。

2 配置箇所及び誘導方法

- ・隔地駐車場からターミナルへは、ターミナル内駐車場の退場状況を見ながら「ショットガン方式」による車両誘導を行います。
- ・各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・岸壁や連絡橋側帯を待機場等として使用する際は、警備員を適切に配置し、出入管理を行いながら、安全に車両の誘導を行います。
- ・東京テレポート駅前の警備員は、ターミナル内の隊長の指示のもと、発車時間の調整をしながら、円滑な運行をサポートします。
- ・隔地駐車場及び東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には警備員の配置転換を行うなど、状況に応じ柔軟に対応します。

3 想定車両台数 オフィシャルバス40台、アンオフィシャルバス60台、ハイヤー10台、タクシー30台、その他シャトルバス等（※他港を参考）

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法 ②超大型船、大型船【発着】乗船

1 警備員配置の考え方

- ・超大型船と大型船の乗船の場合、大型バス、ハイヤーが下船時ほど一定の時間に集中しないため、大型及び小型隔地駐車場は閉鎖します。
- ・ターミナル内では必要に応じ、連絡橋の側帯を車両の臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合は、東京テレポート駅前に警備員を適切に配置します。

2 配置箇所及び誘導方法

- ・各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・連絡橋側帯を臨時待機場として使用する際は、連絡橋側帯の警備員が大型バス等を安全に待機させ、ターミナル内の駐車場の空き状況により、ターミナル内の警備員は、ターミナル内の駐車場への入場を指示します。
- ・東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には警備員の配置転換を行うなど、状況に応じ柔軟に対応します。

3 想定車両台数 オフィシャルバス20台、アンオフィシャルバス30台、ハイヤー10台、タクシー30台（※他港を参考）

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法 ③中小型【発着】下船

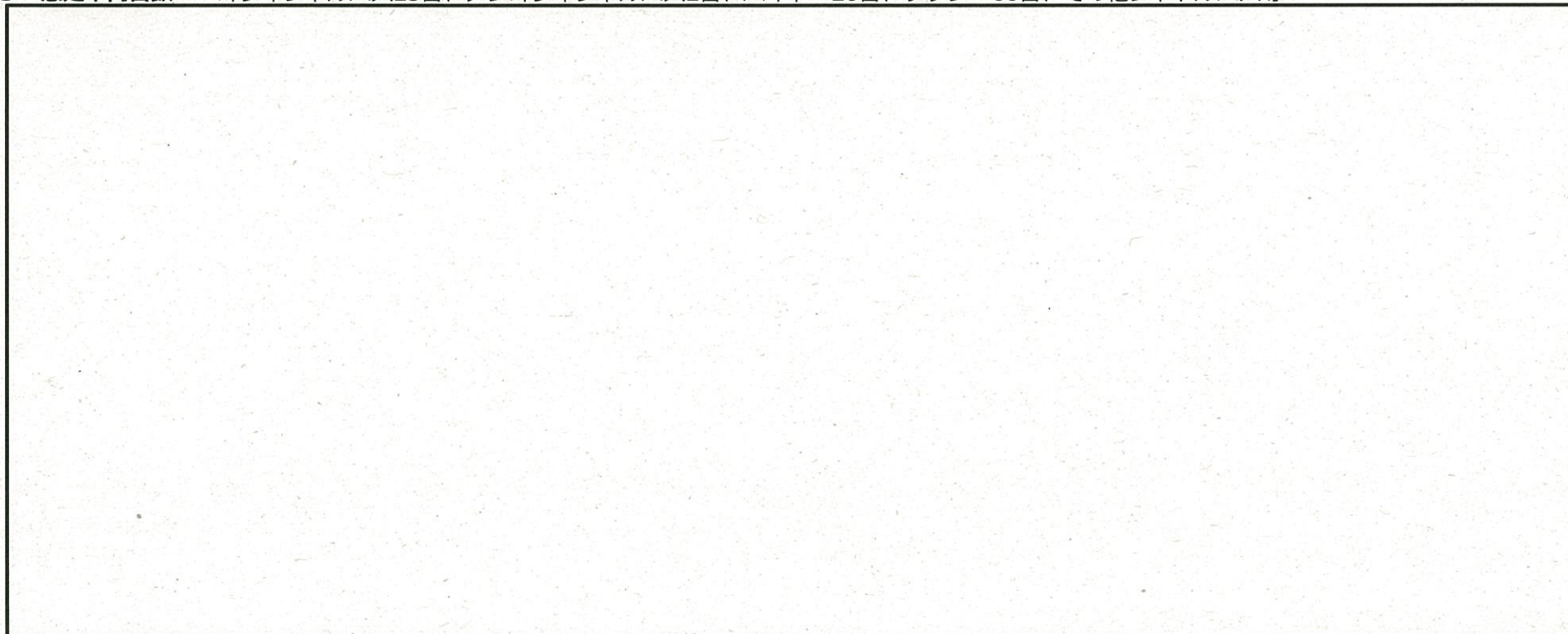
1 警備員配置の考え方

- ・中小型船の下船の場合、大型バスの利用台数が少ないため、大型隔地駐車場は閉鎖します。
- ・一方、ハイヤー等の乗用車の利用が多いことが想定されるため、小型隔地駐車場は開放します。
- ・一定の時間に集中する場合には、必要に応じて岸壁を乗車場、連絡橋の側帯を車両の臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合には、東京テレポート駅前に警備員を適切に配置します。

2 配置箇所及び誘導方法

- ・小型隔地を除く各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・連絡橋側帯を臨時待機場として使用する際は、連絡橋側帯の警備員が大型バス等を安全に待機させ、ターミナル内の駐車場の空き状況により、ターミナル内の警備員は、ターミナル内の駐車場への呼び込みを指示します。
- ・隔地駐車場及び東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には、警備配置を変更するなど適切に対応します。

3 想定車両台数 オフィシャルバス23台、アンオフィシャルバス2台、ハイヤー20台、タクシー60台、その他シャトルバス等



提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法 ④中小型【発着】乗船

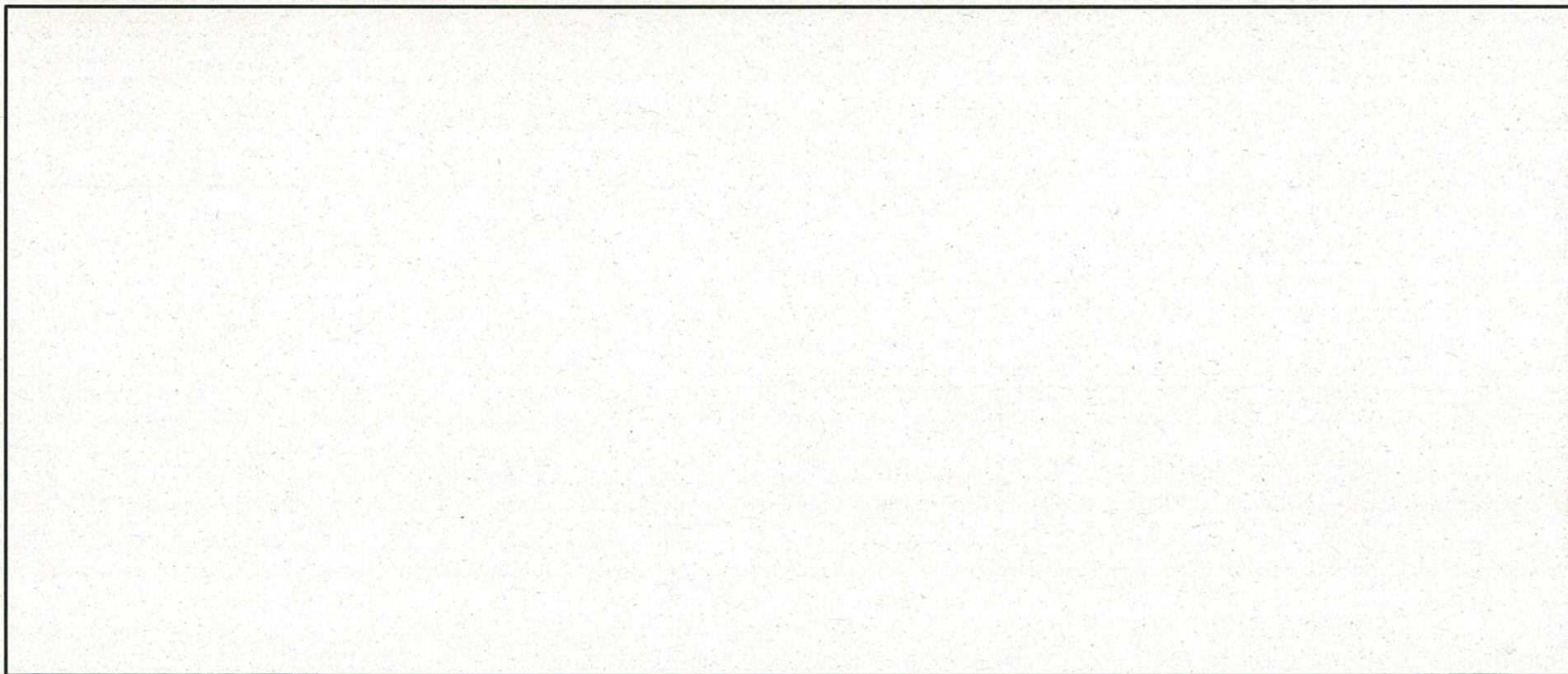
1 警備員配置の考え方

- ・中小型船の乗船の場合、大型バスやハイヤーが一定の時間に集中することがほぼないため、大型及び小型隔地駐車場は閉鎖します。
- ・一定の時間に集中する場合には、必要に応じて連絡橋の側帯を車両の臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合には、東京テレポート駅前に警備員を適切に配置します。

2 配置箇所及び誘導方法

- ・各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・連絡橋側帯を臨時待機場として使用する際は、連絡橋側帯の警備員が大型バス等を安全に待機させ、ターミナル内の駐車場の空き状況により、ターミナル内の警備員は、ターミナル内の駐車場への呼び込みを指示します。
- ・東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には、警備配置を変更するなど適切に対応します。

3 想定車両台数 オフィシャルバス14台、アンオフィシャルバス6台、ハイヤー50台、タクシー120台



提案課題 3〔客船受入に関する業務〕3 車両誘導方法 ⑤超大型船、大型船【寄港型】下船

1 警備員配置の考え方

- ・超大型船と大型船の下船の場合、大量の大型バス、ハイヤーが一定の時間に集中するため、大型及び小型隔地駐車場を開放します。
- ・一定の時間に集中する場合には、必要に応じて岸壁を乗車場、連絡橋の側帯を車両の臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合には、東京テレポート駅前に警備員を適切に配置します。
- ・大型隔地駐車場が隣接する臨港道路は、交通誘導警備業務検定配置路線であることから出入口には検定保持者を配置し、安全に出庫させます。

2 配置箇所及び誘導方法

- ・隔地駐車場からターミナルへは、ターミナル内駐車場の退場状況を見ながら「ショットガン方式」による車両誘導を行います。
- ・各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・岸壁や連絡橋側帯を待機場等として使用する際は、警備員を適切に配置し、出入管理を行いながら、安全に車両の誘導を行います。
- ・東京テレポート駅前の警備員は、ターミナル内の隊長の指示のもと、発車時間の調整をしながら、円滑な運行をサポートします。
- ・隔地駐車場及び東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には警備員の配置転換を行うなど、状況に応じ柔軟に対応します。

- 3 想定車両台数 オフィシャルバス40台、アンオフィシャルバス60台、ハイヤー10台、タクシー30台、
その他シャトルバス等（※他港を参考）

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法 ⑥超大型船、大型船【寄港型】乗船

1 警備員配置の考え方

- ・超大型船と大型船の乗船の場合、大型バス、ハイヤーが下船時ほど一定の時間に集中しないため、大型及び小型隔地駐車場は閉鎖します。
- ・ターミナル内では必要に応じ、連絡橋の側帯を車両の臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合は、東京テレポート駅前に警備員を適切に配置します。

2 配置箇所及び誘導方法

- ・各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・連絡橋側帯を臨時待機場として使用する際は、連絡橋側帯の警備員が大型バス等を安全に待機させ、ターミナル内の駐車場の空き状況により、ターミナル内の警備員は、ターミナル内の駐車場への入場を指示します。
- ・東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には警備員の配置転換を行うなど、状況に応じ柔軟に対応します。

- 3 想定車両台数 オフィシャルバ40台、アンオフィシャルバス60台、ハイヤー10台、タクシー50台
その他シャトルバス等（※他港を参考）

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法 ⑦中小型【寄港型】下船

1 警備員配置の考え方

- ・中小型船の下船の場合、大型バス、ハイヤーが少なく、一定の時間に集中することがほぼないため、大型及び小型隔地駐車場は閉鎖します。
- ・一定の時間に集中する場合には、必要に応じて岸壁を乗車場、連絡橋の側帯を車両の臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合には、東京テレポート駅前に警備員を配置します。

2 配置箇所及び誘導方法

- ・各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・連絡橋側帯を臨時待機場として使用する際は、連絡橋側帯の警備員が大型バス等を安全に待機させ、ターミナル内の駐車場の空き状況により、ターミナル内の警備員は、ターミナル内の駐車場への呼び込みを指示します。
- ・東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には、警備配置を変更するなど適切に対応します。

- 3 想定車両台数** オフィシャルバス24台、アンオフィシャルバス0台、ハイヤー0台、タクシー8台、
その他シャトルバス等

提案課題 3〔客船受入に関する業務〕 3 車両誘導方法 ⑧中小型【寄港型】乗船

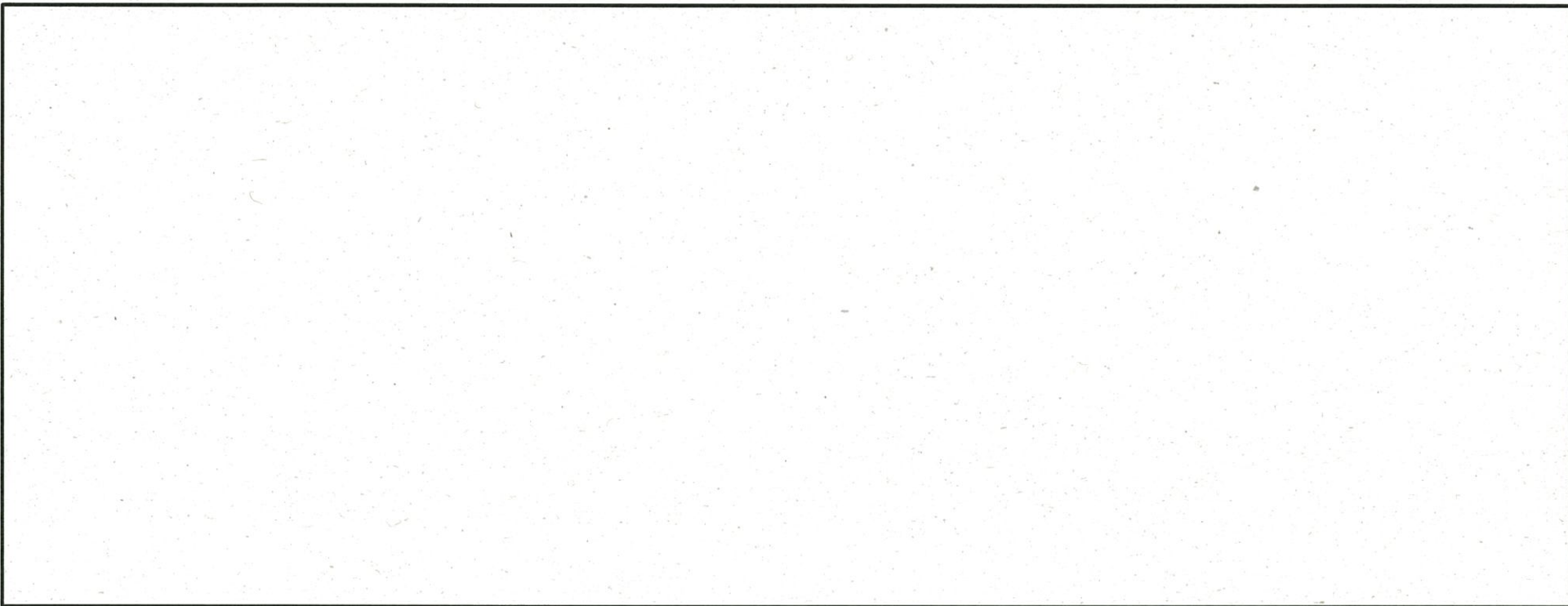
1 警備員配置の考え方

- ・中小型の乗船の場合、大型バス、ハイヤーが一定の時間に集中することがほぼないため、大型及び小型隔地駐車場は閉鎖します。
- ・ターミナル内では、必要に応じて連絡橋の側帯を臨時待機エリアとして使用します。
- ・シャトルバスが運行される場合には、東京テレポート駅前に警備員を配置します。

2 警備配置配置箇所及び誘導方法

- ・各エリアには警備隊長を配置し、無線で緊密な連携を行い、円滑な車両誘導を行います。
- ・連絡橋側帯を臨時待機場として使用する際は、連絡橋側帯の警備員が大型バス等を安全に待機させ、ターミナル内の駐車場の空き状況により、ターミナル内の警備員は、ターミナル内の駐車場への呼び込みを指示します。
- ・シャトルバスが運行される場合には、東京テレポート駅前に警備員を配置します。
- ・東京テレポート駅前の隊長は、不測の事態には、警備配置を変更するなど適切に対応します。

3 想定車両台数 オフィシャルバス24台、アンオフィシャルバス0台、ハイヤー0台、タクシー30台、その他シャトルバス等



■ 基本的考え方

- 当グループは、施設運営において特に重要な警備、清掃、設備の各業務について、開館時間内のスタッフ常駐を徹底し、適切な維持管理を行います。
- 本施設の特性として、客船寄港の有無によって利用者数などが大きく変動するため、グループ全体のノウハウと創意工夫をもって、安全と安心に繋がる維持管理を実現します。

■ 高水準のセキュリティ体制の確保

(1) 高い安全性と効率的な警備体制

- (株)シミズオクトは、大型コンサートや東京マラソン等の大規模スポーツの国際大会などでの警備実績のほか、客船ターミナルの警備・誘導や港湾施設のSOLAS警備の実績を有しております。
- こうした(株)シミズオクトが有する豊富な実績とノウハウをフル活用し、常駐・臨時警備に機械警備とを組み合わせ、施設の安全を確保します。

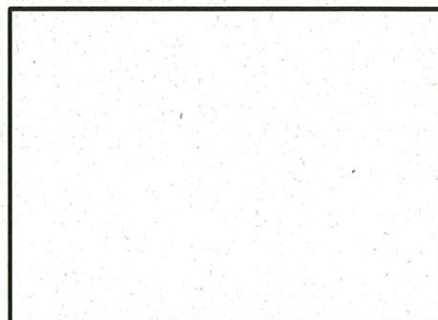


写真-お客様の安全を確保した誘導

(2) 不審者や事故等の未然防止

- 不審者や事故等を未然に防ぐため、警備員による巡回だけでなく、警備員以外のスタッフが発見した場合も即座に関係者で情報を共有するため、全スタッフがトランシーバーを常時携帯し、施設を安全な状態に保ちます。

(3) 制限区域内における適切な運用

- 本施設では、大型客船寄港時は大型バスの需要が増加し、岸壁を駐車場として活用します。
- その際は、制限区域内の管理方法について、東京都等の保安担当者と綿密に打合せを行い、出入管理を徹底した上で、適切な対応を行います。

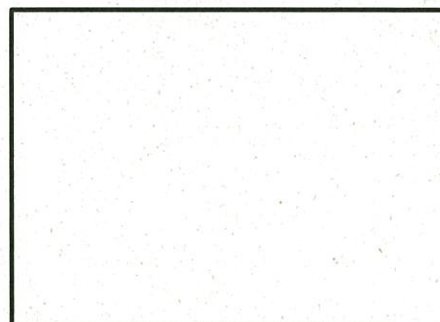


写真-制限区域の出入管理の様子

■ 快適で安全な環境を維持するための清掃

(1) 清潔なトイレ環境の維持

- 日本空港ビルデング(株)は、SKYTRAX社の実施する国際空港評価で世界一を獲得しています。
- 当グループは、空港レベルの高いクオリティを目指し、数千人の外国人客がいつでも快適にトイレをご利用いただけるよう常に清潔なトイレ環境を維持します。

(2) 雨天時の安全性の確保

- 雨天時には、コンコース床が特に滑りやすくなります。
- コンコースを通るお客様の転倒事故等に繋がらないよう、安全面に配慮した清掃を実施します。

(3) 感染症予防対策

- 多くの外国人客が往来する本施設では、感染症予防対策が重要です。
- 清掃スタッフは、日頃から嘔吐物処理キットを携行し、嘔吐物処理対応マニュアルに基づく感染予防対策に努めます。

■ **安全で環境に配慮した設備の維持管理**

(1) 特殊性を考慮した維持管理

- 本施設は、360度海に囲まれた環境に立地しているため、特に塩害による施設の腐食等の影響は避けられません。
- 当グループは、中長期的な視点で設備管理マニュアルを作成し、本施設の予防保全に繋がる維持管理により、施設の長寿命化に取り組みます。

(2) 予防保全に向けた東京都との情報共有

- 予防保全を進めていくために、施設の現状、点検、修繕の履歴等の情報をデータ化し、東京都と共有します。
- こうしたデータをもとに、経年劣化の進行や拡大によって、本施設が深刻な状況になる前に適切な修繕等を迅速に行います。

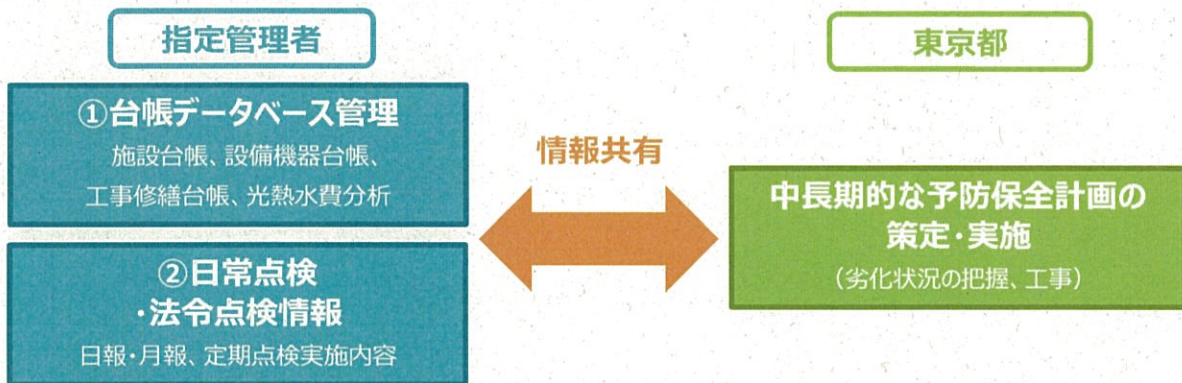


図-予防保全の東京都との連携イメージ

(3) 環境に配慮した施設運営

- LCC（ライフサイクルコスト）の観点からも、データベースを用いてエネルギー消費量の多い時間帯や断熱性能が低いなどエネルギー効率が悪い箇所を探ります。
- また、利用者数が極端に少ない時間帯やエリアを利用実績に基づき整理・特定し、冷暖房の停止や部分的な閉所など省エネに配慮した柔軟な運営に努めます。

(4) 安全に配慮した維持管理

- 高齢者や身障者等の利用にあたって安全かつ快適に利用できるよう、微小な段差や傾斜についても着色テープ、案内表示などの補修工事等により、迅速かつ適切に対応します。

提案課題 4〔施設、附属設備等の維持管理に関する業務〕2 施設の修繕

■ 施設の修繕と実施体制

(1) 基本的考え方

- 安全性に係わる緊急案件は、お客様の安全確保を最優先し、東京都と調整しながら、現場への立入り禁止等の保全措置を行います。
- 緊急を要しない不具合等については、要望等の趣旨と現場の調査確認等を行った上で、快適性や安全性に留意しつつ、復旧修繕を進めます。
- 地震等による施設の大規模破損等、施設の運営に大きな影響を与える案件は、東京都や関係者と協議を進め、可能な範囲で計画的に修繕を実施します。

(2) 修繕の実施体制

- 点検時に発見された不具合の内容は、補修、修繕、改修等の実施時期、内容を記録し、業務のノウハウとして蓄積するとともに、中長期の修繕計画等に適切に反映させ、施設の長寿命化を図れるよう東京都と共有し、常に良好な状態の保持に努めます。

(3) 経費支出の考え方

- 指定管理者が実施する1件当たり100万円未満の補修等は、これまでの維持管理経験から、計画的に必要なものをリストアップし、適切に執行してまいります。
- これに対し、1件当たり100万円以上の補修等については、東京都と優先順位を踏まえた調整を行い、安全面やお客様サービスに支障がないよう対応します。
- また、当初予算の限度額を大きく超えてしまう場合には、安全性を最優先とし、東京都と協議した上で対応します。

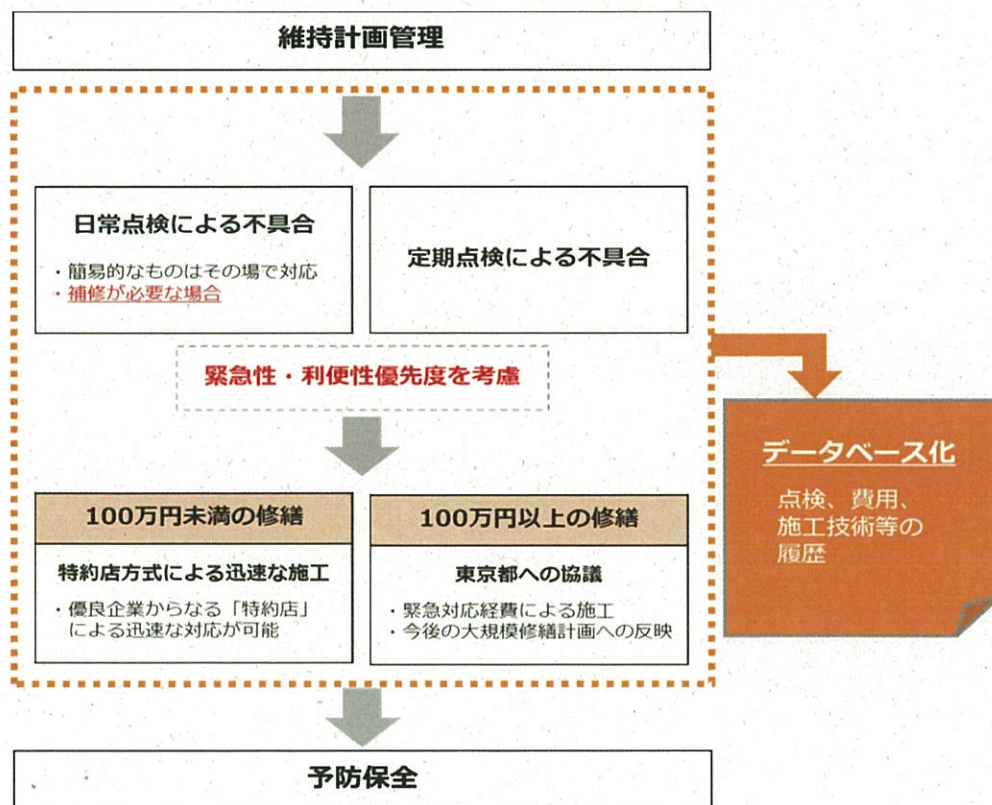


図-健全で安全な施設の継続